

DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Expediente: CA 124515 N° de Informe: 3 Fecha/s: 30/03/2017

Organización: ACULCO "Asociación sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica"
 Dirección: C/ Albendiego, 24 local 4 y 5
 Contacto: Rosa Enid Gómez SECTOR/ES: 39 B
 Telefono: 915982314 Fax: email: aculco@aculco.org CIF: G80502933
 Tipo de Auditoria: Seguimiento 2 Norma de Referencia: UNE-EN-ISO9001:2008

Localizaciones auditadas:

Multisite: Sí No

Centros de trabajo

Localización

Asistentes

Iván Santos, Gerente

Juan Carlos Durán Canal, Coordinador Área Social

Rosa Gómez, Responsable de Calidad

Equipo Auditor

Función

RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD

AUDITOR/A JEFE

Confirmación del alcance y datos de la auditoria:

Alcance

Centro de trabajo

-Diseño, implantación y ejecución de proyectos sociales y de desarrollo.

C/ Albendiego, 24 local 4 y 5 MADRID

5

Confirmación del plan de auditoría:

El plan de auditoría se ha cumplido según lo estipulado

Sí

No

En caso de respuesta negativa explicar las razones y los cambios en el plan:

Confirmación del cumplimiento de los objetivos de la auditoría

Los objetivos se han alcanzado según lo estipulado:

Sí

No

En caso de respuesta negativa explicar las razones:

Objetivos de la auditoría

- Determinación de la conformidad del sistema de gestión de la organización, con los criterios de auditoría para las actividades especificadas en el alcance.
- la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados.
- Identificar las oportunidades de mejora en la organización (si procede).

Criterios de la auditoría

- Normas identificadas en el encabezado del Plan de Auditoría
- Documentación del sistema de gestión de la organización
- Reglamentos y normativa de aplicación

Introducción

- Presentación formal del equipo auditor.
- Presentación de ACCM.
- Revisión del alcance.
- Confirmación datos.
- Aclarar el papel del experto, observadores, supervisores (si procede).
- Ratificación Plan de Auditoría.
- Metodología de la auditoría.
- Independencia y confidencialidad.
- Carácter muestral.
- Apelaciones, quejas y reclamaciones.
- Condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.

PLANIFICACIÓN CICLO DE AUDITORIAS

Puntos de Norma	Procesos Seguimiento 1	Procesos Seguimiento2	Procesos Renovación

RESUMEN DE LA AUDITORIA

Descripción de la integración de los sistemas

N/A

Cambios documentales o de organización significativos

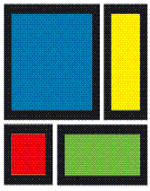
N/A

Fiabilidad programa auditorias internas

Adecuada

Evolución y eficacia global del sistema evaluado (Obligatorio en renovaciones)

N/A



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

PROCESOS EVALUADOS UNE-EN-ISO9001:2008

REQUISITOS GENERALES

1.2, 4.1,
4.2 No hay cambios de documentación
En soporte lógico a disposición de todo el personal

PROCESOS DE DIRECCIÓN

5.1, 5.2,
5.3, 5.4,
5.5, 5.6,
8.4 Política de Calidad y Organigrama sin cambios
Objetivos/Indicadores visto en 8.2.3

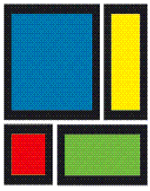
PROCESOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS HUMANOS (Incluye relaciones con personal de subcontratas)

6.1, 6.2. Magalí Belén Vizcaya Accaputo
Diplomada en Trabajo Social
título Universidad Complutense 14-03-08
Coherente con perfil de puesto
Resto de personal sin cambios
Curso Rosa, A3 ECO, Planificado
Valorado

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES

6.1, 6.3,
7.6, 6.4 Extintores INTEX
Factura 2016 de 17-06-16
Extintores y Sistema de detección de incendios
Sistema informático
Informe de Instalación 18-03-2017 Externo
Copias de seguridad diaria

PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO (Cuando aplique visita a emplazamientos)

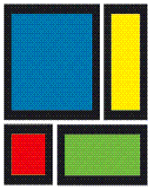


ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO (Cuando aplique visita a emplazamientos)

7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4	<p>PROYECTO DE RETORNO</p> <p>Coordinador de Área Social Juan Carlos Duran</p> <p>Proyecto Retorno Voluntario Asistido Hogares 4</p> <p>Dirigidas a inmigrantes latinoamericanos en situación de vulnerabilidad social</p> <p>Subvencionado por Ministerio de Empleo y S.S. y cofinanciado por Fondo de Asilo</p> <p>Acuerdo de Subvención Fondo Europeo de Asilo, Expediente RV/06/2016,</p> <p>Firmado por ambas partes el 31-08-16</p> <p>Resolución de Ministerio de Empleo y SS de 08-08-2016</p> <p>Planificación "Fase del Itinerario de retorno"</p> <p>Repatriado H.H.H.</p> <p>Llamada del Hospital solicitando información para retorno voluntario a demanda de madre 16-02-2017</p> <p>Se informa a personal médico y madre de los requisitos</p> <p>Documentación aportada por el beneficiario. Pasaporte con sello de entrada.</p> <p>El beneficiario pendiente de alta médica, se paraliza proceso.</p> <p>Evaluación social y psicológica 02-03-2017</p> <p>Cumple con requisitos</p> <p>Elaboración de informe social elaborado por Magali, Informe psicológico Juan Carlos Duran</p> <p>Solicitud especial (por urgencia de la situación), no hay posibilidad de que viaje solo</p> <p>Envío de documentación encriptado a ministerio 03-03-17, devolución misma fecha FAVORABLE</p> <p>Verificado archivo de informes, billetes</p> <p>Evaluación del paciente, todos los ítem con valoración 5 sobre 5</p> <p>Consentimiento de traspaso de información al Servicio de Ventanilla única Aculco Colombia, para seguimiento</p> <p>Comunicación a Aculco Colombia como prioritario por problemas de administración de la medicación.</p> <p>Alta en Sistema de Salud de Colombia para seguimiento médico.</p>
	<p>Entrevista Magali Vizcaya</p> <p>Financiado Fundación "La Caixa"</p> <p>Seguimiento y tramitación en programa propiedad de financiador</p> <p>Coordinadora de Proyectos</p> <p>Proyecto Tetuán entre culturas segunda fase Tetuán</p> <p>Inicio 11-01-2016, finalización 30-11-2016</p> <p>Objetivos: Espacios de convivencia, dirigido a 250 personas</p> <p>Propuesta de Aculco,</p> <p>Diseño a cargo Magali</p> <p>Publicitado en web, carteles, asociaciones vecinales, etc.</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Jornada en instalaciones de la organización: bailes de los distintos países y cata de platos típicos2.- Certamen de relatos, de octubre a noviembre3.- Talleres en Colegios de sensibilización noviembre en función de la disponibilidad de los colegios4.- Actividades de información y orientación, se presta en instalaciones de la organización.5.- Difusión de actividades
	<p>Control por medio de comentario abierto</p> <p>Indicadores de impacto (requisito de cliente)</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Registro de asistencia de Certamen Literario, realizado el 21-03-16 de 20 a 21 horas (8 asistentes)</p>



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO (Cuando aplique visita a emplazamientos)

Festival Otoño de 20-10-16, 24 asistentes
Cuadro de beneficiarios
Ejemplo, Personal inmigradas y otros colectivos con diversidad cultural, formulado 160, asistentes 174
Franja de edad
Mayores de 65 años 5 personas
Jóvenes 18 a 35 116 personas
Total asistentes 255
Cuestionario de evaluación por evento.
Relación aprendizajes, dificultades para planificar actividades en Centro Educativos.
Visto apreciación de los alumnos, en redacción. Muy bien valorado.
Ámbito emocional y Interiorización de valores de tolerancia
Evaluación Final
Recomendaciones de usuarios solamente a la duración de las jornada (+)
No comentarios de carácter negativo.

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1,
7.2.2, 7.2.3

Ver 7.5

PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO

7.3

Ver 7.5

PROCESOS DE COMPRAS

7.4.1,
7.4.2, 7.4.3

Según planificación trienal

PROCESOS DE GESTIÓN Y MEJORA

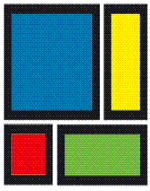
8.2.1,
8.2.3, 8.2.2
8.3, 8.5

8.2.1
valoración de 4.5 sobre 5
Se presentan análisis
8.2.2.
Informe de Auditoria
Auditores Internos Rosa Gómez e Iván Santos
Conclusiones 1 no conformidad
8.2.3.
Indicadores/Objetivos
Afectan a cada uno de los proyectos
Todos alcanzados
8.3/8.5
Solamente la abierta en auditoria interna
Cerrada en plazo y efectiva

USO DE MARCA

N/A

Certificado expuesto en escaparate



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

CIERRE DE INFORMES ANTERIORES

Seguimiento y cierre de no conformidades y
observaciones de informes anteriores y/o comentarios
fase I

¿procede?

Sí

No

¿documentación?

Auditoria informe nº	2	Estado (Cerradas / Abiertas)

DOC-MA-06 rev. 6.3. Octubre 2013

Aspectos destacables

Evidencias de mejora

Notas de mejora

La organización dispone de información relevante que tiene en cuenta al hacer analisis

La organización debería tener en cuenta la separación de los objetivos de los indicadores

El análisis en R.S.D. debería mas exhaustivos

La organización debería hacer un esfuerzo en la detección de desviaciones

En el plan de formación no se ha detallado en profundidad la valoración de lo formación

Los registros del mantenimiento trimestral del sistema contra incendios deberían ser mas claros

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Número de observaciones apreciadas en la Auditoria	
Número de no conformidades apreciadas en la Auditoria	

No Conformidades detectadas en la auditoria:

Nº	Req. Incump	Descripción de la No-conformidad	Valoración del auditor/a jefe y fecha

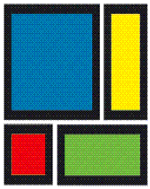
Observaciones:

Nº	Req.(si proc.)	Descripción de la Observación	Valoración del auditor/a jefe y fecha

RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

A la vista del resultado de la auditoría, el equipo auditor considera que ACCM debería:

Mantener el certificado



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

La organización dispone de treinta días naturales para evidenciar el adecuado tratamiento de las no conformidades y observaciones detectadas:

Disconformidades y alegaciones del cliente

El proceso de certificación continúa con las siguientes actividades

Actividad	Procede	Responsable
Auditoria fase II	<input type="checkbox"/>	ACCM
Realización de una auditoría extraordinaria	<input type="checkbox"/>	ACCM
Elaboración por parte de la Organización Auditada de un plan de acciones correctivas en el que se identifiquen las causas que las provocan y se propongan acciones que las subsanen o, en caso de que la organización no esté de conforme con alguna de las no-conformidades, alegaciones que las rebatan	<input type="checkbox"/>	Organización auditada
Revisión y aprobación, si procede, del plan de acciones correctivas / alegaciones presentado por la organización auditada	<input type="checkbox"/>	ACCM
Adopción de la decisión de certificación	<input checked="" type="checkbox"/>	ACCM
Emisión del certificado	<input checked="" type="checkbox"/>	ACCM

Fecha próxima auditoría: 28/02/2018

Enterado como representante de la empresa	Por ACCM RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD
---	-------------------------------------

Con la presente firma certifico que la organización objeto del presente informe cumple con lo establecido en nuestro proceso de certificación y con la norma de referencia por lo que PUEDE EXPEDIRSE EL CERTIFICADO.

Fdo. El Certificador RODRÍGUEZ BONILLA, ALFREDO

Ha sido asesorado por: